

**แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒**  
**รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙**

**ชื่อ-นามสกุล** นางสาวพนิดา มณฑาทอง **ตำแหน่ง** นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ  
**หน่วยงาน** สถานีพัฒนาที่ดินฉะเชิงเทรา  
**หัวข้อการพัฒนา** การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล  
**วิธีการพัฒนา** ผ่านสื่อการเรียนการสอน online  
**วันที่พัฒนา** ๗ สิงหาคม ๒๕๖๙  
**สถานที่** สถานีพัฒนาที่ดินฉะเชิงเทรา (ผ่านสื่อการเรียนการสอน online)  
**หน่วยงานที่จัดอบรม** สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA) ระบบออนไลน์  
**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้ตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
๒. เพื่อให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล
๓. เพื่อให้มีความรู้ในองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบงาน
๔. เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
๕. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
๖. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้

### **สรุปสาระสำคัญ**

เพื่อให้การบริการภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจที่คาดหวัง บริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมี ๒ ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่

**สมรรถนะหลัก (Core Capabilities)** โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

**๑. การบริการ** เป็นภารกิจหลักของทุกหน่วยงานที่ต้องดูแลประชาชน ซึ่งสิ่งที่ต้องพิจารณาคือต้นทุนที่ต้องลดลงและประสิทธิภาพการบริการที่ต้องดีขึ้น โดยไม่ควรเป็นการให้บริการในรูปแบบเดิมที่เพียงแค่เปลี่ยนจากกระดาษเป็นดิจิทัล แต่ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง เช่นเดียวกับกรมสรรพากรของประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ที่ดึงข้อมูลเดิมมาทำการคืนภาษีให้โดยอัตโนมัติ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาลงมือกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**๒. กระบวนการปฏิบัติงาน** การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานมุ่งเน้นเพื่อป้องกันการสูญเสีย และสร้างประโยชน์สูงสุด หากมีหลายโครงการ ควรพิจารณาเลือกกระบวนการที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก และมีต้นทุนสูงมาดำเนินการก่อน โดยต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้ครบถ้วนตลอดทั้งกระบวนการ

**๓. แนวทางการตัดสินใจ** การพยากรณ์และการตัดสินใจที่ต้องอาศัยข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เช่น ข้อมูลประกันสังคมหรือทะเบียนราษฎร์ จำเป็นต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและเคารพสิทธิของประชาชนอย่างเคร่งครัด รวมถึงการนำข้อมูลจากหลายแหล่งมาประมวลผลร่วมกัน เช่น ข้อมูลสภาพอากาศและสภาพการจราจร เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างแม่นยำ

**๔. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร** การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐจะช่วยเพิ่มโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ดังเช่นการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ Open Data ภาครัฐ ([www.data.go.th](http://www.data.go.th))

**ตัวช่วยผลักดันสนับสนุน (Organizational Enablers)** โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

**๑. ยุทธศาสตร์** การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ต้องสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ต้องมีการประเมินและสามารถปรับเปลี่ยนได้ พร้อมทั้งมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

**๒. โครงสร้างและการกำกับดูแล** และวัฒนธรรมองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัล

**๓. ภาวะผู้นำ ศักยภาพ และวัฒนธรรม** ต้องมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีศักยภาพในการปลูกฝังแนวคิดแบบดิจิทัล (Digital Mindset) และสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องเร่งยกระดับสมรรถนะบุคลากรที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งสามารถทำได้ทั้งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐที่มีอยู่เดิมหรือการสรรหาบุคลากรภายนอกที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงเข้ามาร่วมดำเนินงาน

**๔. เทคโนโลยี** การจัดการระบบ การปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีเดิมที่ไม่ทันสมัยและขาดประสิทธิภาพย่อมมีความเสี่ยง หน่วยงานจึงควรจัดทำแผนผังองค์กรเชิงโครงสร้างดิจิทัล (Digital Blueprint) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน เพื่อใช้พิจารณาจัดลำดับความสำคัญว่าส่วนงานใดควรเร่งดำเนินการก่อน และขับเคลื่อนให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเปลี่ยนผ่านโดยอาศัยการรูปแบบและแนวทางปฏิบัติ จากภาครัฐอื่นที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้

#### **บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล**

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลจำเป็นต้องผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปในทุกส่วนขององค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงจะเกิดขึ้นได้เมื่อวัฒนธรรมองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยน โดยการบริหารการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลแบ่งออกเป็น ๖ ระดับ ดังนี้

**๑. ทำแบบเดิม** องค์กรยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับตัว จึงยังคงดำเนินงานในรูปแบบเดิมอย่างต่อเนื่อง โดยไม่รับรู้หรือตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

**๒. ทดลองและเรียนรู้** องค์กรและผู้บริหารเริ่มมองเห็นความสำคัญและความแตกต่างทางเทคโนโลยี จึงเริ่มแสวงหาแนวทางและทดลองสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

**๓. พัฒนากลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง** เริ่มวางกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของบุคลากร และอาจเริ่มทดลองนำร่องในบางกลุ่มงานโดยยึดประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

**๔. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง** ถูกสถานการณ์และสภาพแวดล้อมบังคับให้ต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

**๕. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง** การปรับตัวดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งใน DNA ของทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างรูปแบบและมาตรฐานการทำงานใหม่ โดยมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงคอยขับเคลื่อน

**๖. ต้องมีวัฒนธรรม** วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ใหม่ให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน

**การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน** โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

**๑. Customer Experience** ทำให้การใช้บริการสาธารณะง่ายขึ้น ยกกระตักการให้บริการสาธารณะให้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยภาครัฐต้องยึดแนวคิดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-First) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าประชาชนต้องมาก่อนอย่างจริงจัง การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องมีจุดหมายหลักที่การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทุกชนิด

**๒. Public Value เพิ่มประสิทธิภาพให้กับงบประมาณที่ลงทุนในการจัดบริการ** เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเต็มไปด้วยความไม่แน่นอน องค์กรจึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางบริหารจัดการงบประมาณและการลงทุนต่าง ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าและยั่งยืน ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาในห้องกรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ติดตามกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณตั้งแต่ระดับกระทรวงการคลังไปจนถึงหน่วยงานปฏิบัติ เพื่อให้เห็นภาพรวมและตรวจสอบการใช้จ่ายทั้งหมด

**๓. Citizen Security ให้ความปลอดภัยกับข้อมูลของประชาชน** คุ้มครองและสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน โดยภาครัฐต้องมีมาตรการเชิงรุกในการปกป้องประชาชนจากภัยคุกคามและการโจมตีทางไซเบอร์ทุกรูปแบบ

**๔. Future Workforce ปรับปรุงสมรรถนะของการบริการสาธารณะและพัฒนาคนให้เข้ากับการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในงานบริการสาธารณะ และพัฒนาทักษะของประชาชนให้พร้อมรับมือกับลักษณะงานที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้นในยุคดิจิทัล** เพื่อช่วยลดช่องว่างทางเศรษฐกิจและความเหลื่อมล้ำในสังคม

**๕. Smart Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคม** พัฒนาและวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอัจฉริยะอย่างครอบคลุม เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมและขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม

#### การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA)

เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อทุกภาคส่วนในองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้เกิดความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะพิเศษเฉพาะทาง ยิ่งไปกว่านั้น ระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์ และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ยังเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อโครงสร้างตลาดแรงงานในอนาคต

#### การบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัล

๑. เรียนรู้จากภายนอก แต่มองภายในจากข้อเท็จจริง
๒. เดินตามแผนที่วางไว้ แต่รับฟังเสียงรอบข้าง ทั้งเสียงจากภายในและภายนอกองค์กร
๓. เตรียมแผนสำรองไว้ รองรับการเปลี่ยนแปลง
๔. ปรับโครงสร้างองค์กรให้เป็นกรดิจิทัล ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วด้วยดิจิทัล
๕. สร้างบุคลากรความสามารถพิเศษ อาจจ้างคนจากภายนอก และพัฒนาคนภายในองค์กรเอง

**DNA** เป็นตัวเร่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคดิจิทัล โดยองค์กรควรเริ่มต้นจากการประเมินตนเองเพื่อกำหนดระดับเป้าหมายในการปรับตัว และพัฒนาคุณลักษณะสำคัญทั้ง ๒๓ ประการให้ครอบคลุม ๓ มิติหลัก ดังนี้

**๑. การจัดการองค์กร (Organize)** ปรับโครงสร้าง ภายในสำนักงาน ภูมิศาสตร์ และสมรรถนะ

**๒. การปฏิบัติงาน (Operate)** พัฒนาระบบการ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ระบบกำกับดูแล และกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ (Talent)

**๓. พฤติกรรมองค์กร (Behave)** เสริมสร้างภาวะผู้นำ นโยบาย ผลตอบแทนสร้างแรงจูงใจ และการบริหารผลงานดิจิทัล

#### การทำงานร่วมกันแบบข้ามหน่วยงาน

การทำงานข้ามสายงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเริ่มจากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและการสื่อสารที่ดี เพื่อผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นการสร้างผลงานผ่านความรับผิดชอบ แรงบันดาลใจ ความภาคภูมิใจ และการสนับสนุนองค์กร เพื่อนำพาองค์กรสู่เป้าหมายเดียวกัน

### องค์ประกอบของการทำงานหรือร่วมทีมแบบข้ามหน่วยงาน

๑. ต้องสร้างบรรยากาศการทำงานที่สร้างสรรค์ เพื่อดึงความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา
๒. ต้องพัฒนาผู้ร่วมทีมให้มีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ต้องผลักดันให้ทีมเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง

**วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)** ปัจจัยของวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมี ๕ ประการ ได้แก่

๑. มุ่งเน้นภายนอกมากกว่าภายใน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอก โดยยึดความต้องการของลูกค้าและหน่วยงานความร่วมมือ มากกว่าการยึดติดกับกระบวนการภายในองค์กร
๒. มอบหมายบทบาทที่ไม่ใช่การสั่งการ การกระจายการตัดสินใจสู่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีกรอบและแนวทางการพิจารณาเป็นเครื่องมือกำกับทิศทางในการตัดสินใจ
๓. สนับสนุนการกล้าปฏิบัติงานมากกว่ากลัว สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และถอดบทเรียนจากความผิดพลาด เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน
๔. เน้นการปฏิบัติงานมากกว่าวางแผน การวางแผนจากระยะยาวปรับเป็นระยะสั้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
๕. ให้ความสำคัญกับงานทีม แลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกัน และสร้างปฏิสัมพันธ์มากกว่าการทำงานคนเดียว

### การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. Articulate ระบุสิ่งที่ต้องเปลี่ยนเพื่ออนาคตที่ดีกว่าขององค์กร
๒. Activate พัฒนาผู้นำเพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนและนำทีมเปลี่ยนตาม
๓. Align วางระบบและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมดิจิทัลใหม่

### การจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร คือ พิมพ์เขียวโครงสร้างเทคโนโลยี ส่วนประกอบด้วย

Business Architecture กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และกระบวนการดำเนินงานขององค์กร  
 Application Architecture แผนผังระบบไอทีที่สนับสนุนการทำงานและการเชื่อมต่อระหว่างระบบ  
 Information Architecture โครงสร้างการจัดเก็บและการไหลเวียนข้อมูลภายในระบบนิเวศองค์กร  
 Technical Architecture โครงสร้างพื้นฐานด้าน Hardware, Network และ System Software

### การให้บริการดิจิทัล (Digital Service Maturity Model) ครบทั้ง ๖ ระดับ

**ระดับที่ ๐** Not a Digital Service ไม่มีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ การดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จผ่านช่องทางปกติ

**ระดับที่ ๑** Digitally Supported Service มีการนำระบบออนไลน์มาสนับสนุนบริการบางส่วน โดยผู้รับบริการสามารถดำเนินการเองได้บางขั้นตอน

**ระดับที่ ๒** Digital Service ผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอและดำเนินการธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์

**ระดับที่ ๓** Fully Digitalized Service การให้บริการเป็นแบบดิจิทัลทั้งฝั่งผู้รับบริการและกระบวนการทำงานภายในของผู้ให้บริการ

**ระดับที่ ๔** Managed Digitalized Service ให้บริการแบบออนไลน์ครบวงจร พร้อมระบบบริหารจัดการ ติดตาม ตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงานแบบเรียลไทม์

**ระดับที่ ๕** Optimized Digitalized Service ให้บริการแบบดิจิทัลระดับสูงที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

**การกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)**

๑. เป้าหมายบริการ ผลลัพธ์คาดหวังที่องค์กรต้องได้รับ
๒. ขอบเขตการทำงาน รายละเอียดและภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการ
๓. มาตรฐานบริการ คุณภาพขั้นต่ำที่ผู้รับบริการจะได้รับ
๔. กลไกการวัดผล วิธีและเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ
๕. ขดเชย สะสมเครดิต เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการรักษาคุณภาพสูงกว่ามาตรฐาน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อสัญญา
๖. มีเงื่อนไขให้ผู้รับบริการสามารถบอกเลิกสัญญาได้หากการให้บริการ หากการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้**

การเรียนรู้นี้มุ่งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยเน้นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้เป็นไปตามมาตรฐานบริการดิจิทัล พร้อมทั้งเสริมสร้างความรู้ด้านองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบงานให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ทั้งหมดไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ลงนาม).....

(นางสาวพัชนิดา มณฑาทอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นายบุญสม พรหมสุวรรณ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินฉะเชิงเทรา

# การเปลี่ยนผ่าน สู่องค์กรดิจิทัล

## บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง สู่องค์กรดิจิทัล

1. ทำแบบเดิมๆ ไม่ตระหนักถึงการปรับตัว
2. ทดลองและเรียนรู้: ทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่
3. พัฒนากลยุทธ์: วางแผนระบบเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
4. ถึงเวลาเปลี่ยนแปลง: ปรับตัวตามสถานการณ์ปัจจุบัน
5. เปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง: ดิจิทัลสร้างมาตรฐานใหม่
6. ต้องมีวัฒนธรรม: การเรียนรู้สิ่งใหม่

## หลักบริหารคน

### 3 มิติ DNA ขับเคลื่อน

- การจัดการองค์กร (Organize) ปรับโครงสร้าง
- การปฏิบัติงาน (Operate) ปรับกระบวนการ/ระบบ
- พฤติกรรมองค์กร (Behave) ปรับผู้นำ/สร้างแรงจูงใจ
- ทำงานข้ามสายงาน : สร้างวัฒนธรรมสื่อสารนำด้วยแรงบันดาลใจเพื่อเป้าหมายเดียว

นางสาวนันทิดา มณฑาทอง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ  
สถานีพัฒนาที่ดินยะเข้เทรา สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 2

## สมรรถนะหลัก

1. การบริการ  
รับรูปแบบการบริการ
2. กระบวนการปฏิบัติงาน  
ลดขั้นตอนการทำงาน
3. แนวทางการตัดสินใจ  
ใช้ Big Data วิเคราะห์อย่างแม่นยำ
4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร  
แชร์ข้อมูลเพื่อความโปร่งใส

## การบริหารจัดการคนเพื่อองค์กรดิจิทัล

1. รู้เขาเรียนรู้เรา: ศึกษาภายนอก แต่ปรับใช้ตามความจริงภายใน
2. ยึดแผนพร้อมใจ: เดินหน้าตามเป้า แต่เปิดรับฟังทุกเสียงรอบข้าง
3. มีแผนยึดหยุ่น: สำรองแผน B/C ไว้รับมือความไม่แน่นอน
4. ปรับโครงสร้าง: ลดขั้นตอน นำดิจิทัลมาเร่งสปีดการทำงาน
5. เต็มคนเต็มใจ: ฝึคน การจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกกับการพัฒนาคนภายใน

## องค์ประกอบ SAL

- เป้าหมาย : ผลลัพธ์ที่คาดหวัง  
ขอบเขต : งานที่ต้องทำ  
มาตรฐาน : คุณภาพขั้นต่ำ  
การวัดผล : วิธีประเมินงาน  
ชดเชย/จูงใจ : สะสมคะแนนเมื่อทำดีเกินมาตรฐาน  
ยกเลิกสัญญา : ยกเลิกงานได้หากงานต่ำกว่ามาตรฐาน